

KINERJA PERUSAHAAN DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PROGRAM CICADAS BIJAK BERPLASTIK DI DESA CICADAS, KABUPATEN BOGOR

Alifa Rafidah Fitri¹ & Hana Indriana²

¹Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, IPB University
Email: fidalifa@apps.ipb.ac.id

²Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, IPB University
Email: hanaindriana@apps.ipb.ac.id

Masuk : 05-08-2024, revisi: 14-04-2025, diterima untuk diterbitkan : 30-04-2025

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) implementation often prioritizes business interests, sometimes overlooking environmental impacts. Many CSR programs fail to meet community expectations. PT Tirta Investama – Plant Citeureup, as one of the largest companies in Desa Cicadas, runs the Cicadas Bijak Berplastik program to demonstrate concern for the local community and environment. This study aims to analyze the company's performance in implementing CSR, identify the Community Satisfaction Index (CSI), and explore their relationship. The research utilized a quantitative approach supported by qualitative data to provide deeper insights. The study involved 78 program beneficiaries located across six waste banks in Desa Cicadas, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor. Findings indicate that PT Tirta Investama – Plant Citeureup's CSR implementation is moderately effective, with a favorable CSI. Significant correlation was found between the company's CSR implementation stages and Community Satisfaction Index. The research contributes to enhancing understanding of the importance of aligning CSR programs with community expectations and needs. The implications underscore the necessity for companies to consider social and environmental impacts in their CSR execution strategies to ensure sustainability and positive community reception.

Keywords: Cicadas, CSR, program implementation, community satisfaction index, performance

ABSTRAK

Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) sering kali didominasi oleh kepentingan bisnis, yang kadang-kadang mengabaikan dampak lingkungan. Banyak program CSR yang tidak memuaskan masyarakat karena tidak sesuai dengan harapan mereka. PT Tirta Investama – Plant Citeureup, sebagai salah satu perusahaan terbesar di Desa Cicadas, menjalankan program Cicadas Bijak Berplastik sebagai upaya untuk peduli terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan dalam mengimplementasikan program CSR, mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan menganalisis hubungan antara keduanya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan dukungan data kualitatif untuk mendapatkan pembahasan lebih mendalam. Penelitian dilakukan kepada 78 penerima program yang bertempat pada enam bank sampah yang tersebar di Desa Cicadas, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program CSR oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup dapat dikategorikan sebagai sedang, sementara IKM menunjukkan hasil yang baik. Penelitian ini mengindikasikan adanya korelasi yang signifikan antara kinerja perusahaan dalam setiap tahapan implementasi program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman tentang pentingnya kesesuaian antara program CSR dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perusahaan memperhatikan dampak sosial dan lingkungan dalam strategi pelaksanaan CSR mereka untuk memastikan keberlanjutan dan penerimaan positif dari masyarakat.

Kata Kunci: Cicadas, CSR, implementasi program, indeks kepuasan masyarakat, kinerja

1. PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah kewajiban bagi perusahaan untuk menciptakan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan masyarakat setempat serta mempertimbangkan aspek lingkungan. Hubungan baik tersebut harus terjalin demi keberlangsungan perusahaan dan kenyamanan masyarakat. Hal tersebut menjadi sebuah kewajiban dan tanggung jawab bagi perusahaan yang melakukan aktivitas usaha untuk

menciptakan keadaan yang saling menguntungkan dengan masyarakat sekitar. Kewajiban dan tanggung jawab perusahaan ini disebut dengan CSR atau Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang sudah memiliki ketetapan dan aturan secara hukum. Kebijakan mengenai CSR tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; perusahaan berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial/CSR dan lingkungan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran (Widodo et al., 2019). Implementasi program CSR merupakan pelaksanaan kegiatan yang telah dirancang sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi lingkungan sekitar. Wibisono (2007) menjelaskan bahwa dalam implementasi program CSR terdapat empat tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Keempat tahapan tersebut dapat menjadi acuan setiap perusahaan dalam mengimplementasikan program CSR meskipun memiliki cara atau strategi pelaksanaan yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi.

PT Tirta Investama – Plant Citeureup (selanjutnya disebut Pabrik Aqua Citeureup), yang berlokasi di Kabupaten Bogor, sebagai salah satu perusahaan terbesar yang memproduksi air minum memiliki dampak lingkungan melalui aktivitas usahanya. Maka dari itu, Pabrik Aqua Citeureup juga mengupayakan manfaat atau dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar khususnya pada ring I perusahaan, yaitu Desa Cicadas melalui program CSR. Pabrik Aqua Citeureup memiliki departemen CSR yang bertugas untuk merancang berbagai program untuk diimplementasikan kepada masyarakat. Sebagai produsen air minum dalam kemasan yang banyak memanfaatkan plastik, Pabrik Aqua Citeureup pasti menyumbang sampah terutama sampah plastik yang tidak sedikit termasuk di Desa Cicadas. Menurut data yang tercatat dalam Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) pada tahun 2023 berdasarkan sumber yang sama yaitu sampah yang dihasilkan turun menjadi 17.78 juta ton dengan 18.76% sampah plastik dan 33.19% sampah yang tidak terkelola. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi motivasi kedepannya untuk terus mengurangi dan mengelola sampah dengan baik. Pemerintah juga meminta masyarakat maupun swasta dapat bersama-sama mengelola sampah dan mengurangi produksi sampah.

Pabrik Aqua Citeureup yang berada di wilayah dengan banyak permasalahan sampah turut berkontribusi dengan menjalankan program CSR “Cicadas Bijak Berplastik”. Program ini sejalan dengan komitmen Danone-Aqua Grup dalam mengoptimalkan kemasan dan pengelolaan sampah yang memiliki tiga fokus utama, yaitu pengumpulan, edukasi, dan inovasi. Cicadas Bijak Berplastik merupakan program pemberdayaan masyarakat dengan tujuan dapat mewujudkan desa yang bersih dengan memaksimalkan TPS3R/Bank Sampah yang inklusif dan berkelanjutan. Program tersebut telah berlangsung dengan baik selama beberapa tahun terakhir sehingga telah terbentuk kepengurusan dan kegiatan aktif. Program Cicadas Bijak Berplastik dalam implementasinya sejalan dengan kebijakan pemerintah seperti Peraturan Pemerintah 27 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah Spesifik dan Peraturan Menteri LHK Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sampah Pada Bank Sampah. Program ini tidak hanya berdampak positif dalam hal lingkungan dengan pengelolaan limbah tetapi juga memberikan manfaat secara ekonomis yang dapat menguntungkan masyarakat. Cicadas Bijak Berplastik juga mendukung terwujudnya SDGs khususnya SDGs poin ke-12 (*Responsibility Consumption and Production*). Banyaknya keuntungan yang didapatkan masyarakat melalui keterlibatan dalam program Cicadas Bijak Berplastik dapat memunculkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat kemudian menjadi salah satu ukuran keberhasilan program dan juga bahan evaluasi atas implementasi yang telah dijalankan. Keberhasilan program CSR dapat dilihat dari berbagai cara dan perspektif, salah satunya yaitu melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Program

CSR yang mampu memberikan manfaat sudah sewajarnya dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat yang menjadi sasarannya (Hildawati, 2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program sangat penting karena adanya keterkaitan satu sama lain. Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan masyarakat menjadi sebuah bentuk tanggapan atas ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Hal ini yang kemudian dapat dijadikan acuan tentang keberhasilan suatu implementasi program CSR yang dilaksanakan di masyarakat melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keberhasilan program CSR tentu menjadi sebuah tujuan bagi setiap perusahaan agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat demi keberlanjutan aktivitas usaha itu sendiri dengan tetap menebar kebermanfaatan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan indeks kepuasan masyarakat atas program CSR suatu perusahaan terkategori baik tetapi masih ditemukan beberapa kekurangan seperti frekuensi tanggapan perusahaan terhadap saran dan masukan yang tidak responsif, tingkat kesesuaian program yang belum sejalan dengan keperluan masyarakat, dan ketepatan pelaksanaan kegiatan yang belum sesuai jadwal (Yuliani et al., 2023). Untuk itu, penelitian ini menarik untuk dilakukan sehingga dapat melihat tingkat kinerja Pabrik Aqua Citeureup dalam tahapan implementasi program CSR dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh serta menganalisis hubungan antara keduanya.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang dikuatkan oleh data kualitatif. Pemilihan responden dilakukan dari populasi sebanyak 352 penerima program dari enam bank sampah, dengan penentuan ukuran sampel sebesar 78 menggunakan rumus Slovin (toleransi kesalahan 10%), yang kemudian dibagi secara merata menggunakan teknik *proportionate random sampling*. Informan dipilih melalui teknik *snowball sampling*, dimulai dari pihak CSR Pabrik Aqua Citeureup. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan wawancara mendalam, sementara data sekunder dikumpulkan dari studi literatur, dokumen internal perusahaan terkait program Cicadas Bijak Berplastik, serta dokumen profil desa. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner penelitian yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas dan panduan wawancara yang berisi beberapa pedoman pertanyaan. Salah satu contoh pertanyaan dalam kuesioner adalah “Pihak Aqua ikut serta dalam kegiatan penimbangan bersama anggota bank sampah” dengan pilihan jawaban dengan skala 1-4 dari tidak pernah, jarang, sering, dan selalu. Kemudian salah satu pedoman pertanyaan yang digunakan untuk mewawancarai informan adalah “bagaimana kondisi Desa Cicadas sebelum dan sesudah dilaksanakan program CSR dari PT Tirta Investama – Plant Citeureup?”.

Data yang diperoleh akan diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dilakukan uji korelasi *rank spearman* guna menguji hubungan antar variabel. Uji korelasi bertujuan untuk membuktikan hipotesis yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi program CSR Cicadas Bijak Berplastik oleh PT Tirta Investama – Plant Citeureup dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cicadas. Terdapat pedoman dalam melakukan analisis kepuasan masyarakat melalui perhitungan IKM sesuai dengan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang akan terkategori pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1

Pedoman Konversi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 78 responden dengan proporsi jenis kelamin dominan perempuan, yaitu sebanyak 83.3%. Jika ditinjau dari segi usia, 38.5% responden berada dalam rentang usia 43 hingga 51 tahun, menunjukkan bahwa mayoritas peserta adalah individu yang berada pada tahap dewasa menengah hingga lanjut. Selanjutnya, 82.1% dari responden merupakan anggota keluarga, yang menandakan keterlibatan signifikan dari anggota keluarga dalam program yang diteliti. Kemudian, 64.1% responden adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), menunjukkan dominasi peran domestik di antara peserta. Ditinjau dari asal bank sampah, sebanyak 30.8% dari responden berasal dari bank sampah A, yang menunjukkan adanya konsentrasi partisipasi yang cukup besar dari satu bank sampah dalam sampel penelitian ini karena anggota dalam bank sampah A cenderung lebih banyak dari yang lainnya. Hasil penilaian atau persepsi penerima program tentang tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR dan hasil perolehan IKM terhadap program akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR

Program CSR memerlukan tahapan yang terstruktur untuk mencapai tujuan dasar yang maksimal (Kurniawan et al., 2015). Menurut Wibisono (2007) perusahaan-perusahaan pada umumnya berhasil melaksanakan CSR menggunakan empat tahapan, yaitu tahap perencanaan, implementasi, evaluasi, dan pelaporan. Pelaksanaan setiap tahapan harus terdapat kreativitas untuk menyesuaikan program dengan situasi dan kondisi yang ada. Implementasi program Cicadas Bijak Berplastik dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan tingkat kinerja perusahaan dalam setiap tahapan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pelaporan. Secara keseluruhan, tingkat kinerja perusahaan dikategorikan dalam tingkatan tinggi, sedang, dan rendah sesuai dengan rentang skor yang telah ditentukan. Berikut ini merupakan sebaran data jumlah dan persentase hasil pengkategorian tingkat kinerja Pabrik Aqua Citeureup dalam seluruh tahapan implementasi program CSR Cicadas Bijak Berplastik.

Tabel 2

Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Penilaian terhadap Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Implementasi Program CSR Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas Tahun 2024

Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Implementasi Program CSR	Jumlah (n)	Persentase (%)
Rendah	18	23.1
Sedang	51	65.4
Tinggi	9	11.9
Total	78	100

Berdasarkan tabel 2 tingkat kinerja Pabrik Aqua Citeureup dalam seluruh tahapan implementasi program Cicadas Bijak Berplastik tergolong sedang dengan jumlah responden pada kategori sedang sebanyak 51 orang atau sebesar 65.4%. Dari keempat tahapan, tiga di antaranya menunjukkan hasil data pada kategori sedang dan satu lainnya tergolong rendah. Tahapan yang berada pada kategori sedang adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Kategori sedang dalam konteks ini berarti bahwa perusahaan kurang maksimal dalam melibatkan masyarakat dan

intensitas keikutsertaan dalam setiap kegiatan yang belum terlalu tinggi. Tahapan evaluasi berada pada kategori rendah karena pihak Perusahaan cenderung tidak optimal dalam kegiatan evaluasi dan/atau menanggapi evaluasi berupa kritik, masukan, saran dari masyarakat.

“Ya kita sih sangat berterima kasih sama Aqua ya mbak. mereka udah ngadain program CSR di sini walaupun kadang rancangannya banyak yang belum direalisasikan, kalau ada ngajuin kebutuhan apa-apa juga suka lama. Tapi gapapa sih ya mbak tau sendiri yang namanya perusahaan pasti ada keperluan lainnya jadi ya antre, mungkin ya. Ada kebutuhan yang lain-lain juga pasti.” (Sn, 42 tahun)

Hasil penelitian terdahulu menjelaskan implementasi program CSR yang belum maksimal disebabkan karena belum adanya keterlibatan penerima program dalam perencanaan dan evaluasi. Perencanaan tidak dilakukan dengan terstruktur dalam hal perumusan tujuan, strategi, dan kebijakan. Belum adanya laporan kegiatan yang tertulis dan terbuka juga menyebabkan program CSR tidak dapat diketahui ketercapaian tujuan, kelebihan, dan kekurangannya (Ariastini & Semara, 2019). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan implementasi program CSR masih belum maksimal dengan salah satu penyebabnya, yaitu penilaian yang rendah dalam tahap evaluasi.

Program Cicadas Bijak Berplastik mengarah pada pandangan *deep ecology* yang merupakan suatu pandangan untuk melindungi lingkungan dengan cara lebih menyeluruh. Pandangan ini memprioritaskan pertimbangan jangka panjang terhadap dampak keputusan ekonomi, serta menghargai hak asasi manusia dan kesetaraan di antara individu (Ardana et al., 2023). *Deep ecology* mengarah pada perilaku pro lingkungan. Perilaku pro lingkungan adalah usaha melakukan perbaikan dan pelestarian lingkungan sehingga dapat mengurangi dampak negatif akibat kerusakan alam (Palupi & Sawitri, 2017).

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Cicadas Bijak Berplastik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu nilai atau tingkatan untuk mengetahui nilai kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Sigit, 2022). Pengukuran IKM menjadi salah satu cara untuk mengetahui keberhasilan suatu program dari sudut pandang kepuasan masyarakat melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil IKM digunakan untuk mengetahui tanggapan secara jelas dari *stakeholders* terkait atau masyarakat sebagai penerima program (Cahayani & Amalia, 2024). Pengukuran IKM dapat dikategorikan berdasarkan tahapan implementasi program CSR, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi serta pelaporan. Setiap tahapan memiliki indikator yang berbeda untuk memberikan gambaran masyarakat dalam merasakan keberhasilan atau kekurangan dari program tersebut melalui kacamata kepuasan. Indikator dalam IKM yang termasuk ke dalam tahapan perencanaan, yaitu tingkat kemudahan persyaratan program dan tingkat kualitas sosialisasi program. Beberapa indikator IKM termasuk ke dalam pelaksanaan, yaitu tingkat ketepatan jadwal program, tingkat kapasitas fasilitator, tingkat sinergi antar *stakeholders*, dan tingkat kualitas sarana dan prasarana program.

Tahapan evaluasi mencakup indikator IKM yang menilai dampak dan kesesuaian program serta tanggapan perusahaan terhadap pengaduan. Hasil dari evaluasi ini kemudian menjadi bahan dalam tahapan pelaporan. Informasi ini digunakan untuk menilai keberhasilan program CSR secara keseluruhan dan menentukan langkah-langkah perbaikan untuk program ke depan. Dengan memahami indikator IKM di setiap tahapan implementasi, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas program CSR dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Berikut merupakan hasil perhitungan IKM secara keseluruhan dan

masing-masing indikator yang telah diolah sesuai dengan pedoman Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan Nilai Rata-Rata (NRR) yang tertimbang sama setiap indikatornya.

Tabel 3

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program Cicadas Bijak Berplastik di Desa Cicadas Tahun 2024

Indikator Kepuasan	NRR	NRR Tertimbang	Nilai Konversi IKM	Mutu Program	Kinerja Unit
Tingkat kemudahan persyaratan program	3.853	0.428	96.31	A	Sangat Baik
Tingkat kualitas sosialisasi program	2.944	0.327	73.61	C	Kurang Baik
Tingkat ketepatan jadwal program	3.145	0.349	78.63	B	Baik
Tingkat dampak program	3.256	0.362	81.41	B	Baik
Tingkat kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat	3.256	0.362	81.41	B	Baik
Tingkat kapasitas fasilitator	2.962	0.329	74.04	C	Kurang Baik
Tingkat sinergi antar <i>stakeholders</i>	3.175	0.353	79.38	B	Baik
Tingkat kualitas tanggapan perusahaan terhadap pengaduan	2.662	0.296	66.56	C	Kurang Baik
Tingkat kualitas sarana & prasarana program	2.500	0.278	62.50	D	Tidak Baik
Total	3.084	3.084	77.095	B	Baik

Tabel 3 menunjukkan setiap indikator kepuasan menghasilkan nilai IKM yang berbeda-beda. Sebagian besar indikator, yaitu empat dari sembilan indikator mendapat penilaian dalam kategori “Baik” terkait dengan ketepatan jadwal, dampak yang dirasakan, kesesuaian program dengan kebutuhan, dan sinergi antar *stakeholders*. Kemudian tiga diantaranya mendapat penilaian dalam kategori “Kurang Baik” terkait dengan kualitas sosialisasi, kapasitas fasilitator, dan tanggapan perusahaan terhadap pengaduan. Terdapat satu indikator yang mendapat nilai dengan kategori “Sangat Baik” terkait dengan persyaratan program dan satu indikator lainnya yang memperoleh nilai dalam kategori “Tidak Baik” terkait dengan sarana & prasarana program. Secara keseluruhan, program Cicadas Bijak Berplastik menghasilkan nilai IKM 77.095 dalam huruf mutu B atau kategori “Baik”.

“Aduh kalau bicara kepuasan ya sebagai manusia gak pernah puas ya. Tapi Aqua memang sudah peduli dan mau bantu bank sampah di cicadas ini sih. Kedepannya semoga lebih diperhatikan lagi dan melakukan pendampingan sepenuhnya” (Nc, 25 tahun)

Berdasarkan pernyataan informan, masih terdapat harapan-harapan dari para penerima program sehingga kegiatan yang dilaksanakan selanjutnya dapat lebih baik. Hasil penelitian sebelumnya oleh Yuliani et al. (2023) menunjukkan nilai IKM dari suatu perusahaan termasuk pada kategori sangat baik didukung dengan minimal nilai yang didapat setiap unsur berada pada angka 75 dan tidak ada satu indikator pun yang mendapat nilai dalam kategori tidak baik. Robbiy et al. (2023) juga melakukan penilaian program CSR di suatu perusahaan yang menghasilkan nilai IKM pada kategori sangat baik dengan nilai minimal setiap unsur 70.8 atau dalam kategori baik. Berbeda dengan hasil penelitian ini, dari ke-sembilan unsur dalam program Cicadas Bijak Berplastik hanya satu yang mendapat nilai IKM tinggi dalam kategori sangat baik. Bahkan, masih ditemukan satu indikator yang mendapat nilai IKM dalam kategori tidak baik.

Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pentingnya implementasi program CSR bagi sebuah perusahaan tidak hanya tercermin dalam kegiatan sosial atau lingkungan yang dilakukannya, tetapi juga dalam persepsi dan kepuasan masyarakat yang terlibat atas upaya yang telah dilakukan. IKM menjadi kunci untuk mengukur keberhasilan program CSR dalam penelitian ini. Nilai IKM yang diperoleh dapat mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara holistik. Tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR tidak hanya menjadi ukuran pencapaian keuntungan bisnis semata, tetapi juga indikator keberhasilan dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat.

Penelitian mengenai hubungan antara tingkat kinerja perusahaan dengan implementasi program CSR dengan IKM menjadi semakin relevan di tengah tuntutan publik yang meningkat terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Kepuasan menjadi salah satu bentuk penilaian dari penerima program atas suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi atau bahkan melebihi harapannya (Oemar & Zulpaidah, 2016). Nilai IKM yang tinggi dapat membuktikan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja CSR suatu perusahaan sebagaimana hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan nilai IKM program CSR sebesar 96.44 dengan kategori sangat baik (Hutomo & Saputra, 2023). Penelitian ini menganalisis hubungan antara tingkat kinerja perusahaan dalam setiap tahapan implementasi program CSR Cicadas Bijak Berplastik sebagai variabel X dengan nilai IKM penerima program sebagai variabel Y. Salah satu alat penyajian data hasil analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan hubungan antara dua variabel adalah tabulasi silang (Amruddin et al., 2022). Berikut merupakan tabulasi silang dari data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Tabel 4

Tabulasi Silang Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Cicadas Tahun 2024

Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR		Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)								Total	
		Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik			
		n	%	N	%	n	%	n	%	N	%
		Rendah	9	50	8	44.4	1	5.6	0	0	18
Sedang	2	3.9	21	41.2	27	52.9	1	2	51	100	
Tinggi	0	0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100	
Total	11	14.1	30	38,5	33	42.3	4	5.1	78	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan terdapat kecenderungan hubungan kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR tinggi dengan IKM pada kategori baik. Sebesar 55.6% responden yang menilai tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR dalam kategori tinggi mempunyai angka indeks kepuasan yang baik. Ketika tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR dalam kategori rendah, angka IKM cenderung berada dalam kategori yang tidak baik (50%) dan kurang baik (44.4%). Apabila tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR berada dalam kategori sedang maka kecenderungan angka IKM berada pada kategori kurang baik (41.2%), baik (52.9%), dan sangat baik (2%). Kemudian, ketika tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR berada dalam kategori tinggi, maka angka IKM yang diperoleh cenderung pada kategori baik dan sangat baik. Hasil dalam tabulasi silang tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja Perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR mempengaruhi angka IKM yang diperoleh.

Setelah disajikan menggunakan tabulasi silang, data yang telah diperoleh juga diuji menggunakan uji korelasi *rank spearman* untuk mengetahui signifikansi hipotesis asosiatif dari hubungan dua variabel yang berbentuk ordinal (Amruddin et al., 2022). Adapun hubungan antar dua variabel dalam penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi dan nilai signifikansi dalam uji korelasi *rank spearman* yang memperkuat asumsi bahwa kedua variabel memiliki hubungan. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05). Nilai tersebut menyatakan bahwa hipotesis dari penelitian ini dapat diterima yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR Cicadas Bijak Berplastik dengan IKM Desa Cicadas. Hubungan antar variabel x dan y menunjukkan nilai koefisien korelasi 0.617 yang berarti memiliki korelasi sedang dengan arah yang positif (Mundir, 2012). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kinerja perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR semakin tinggi pula perolehan nilai IKM. Penerima program akan merasa puas apabila perusahaan melaksanakan program dengan baik. Perolehan nilai IKM dari program Cicadas Bijak Berplastik masuk ke dalam kategori baik sehingga masih dapat dioptimalkan lagi tingkat kinerja dari Pabrik Aqua Citeureup yang juga masih dalam kategori sedang secara keseluruhan.

“Kalau puas mah belum ya, maksudnya masih jauh dari puas. Cuman ya kita alhamdulillah berterima kasih sudah diini banget, sudah dibantu dengan adanya gedung. Kalau ngomong yang lainnya belum ada (gedung), karena yang lainnya belakangan (baru mendirikan bank sampah) ya mbak. Terus kita juga udah ada gerobak dari Aqua dulu itu kan masih ada. Terus ya itu dukungan kalau kita ada acara-acara semuanya Aqua itu support kita gitu kan. Cuma kalau bilang puas pasti belum lah, masih jauh dari puas. Jadi ya harapannya semoga kedepannya bener-bener ada pembinaan penuh dari Aqua” (Sw, 38 tahun)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan antara variabel CSR terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki korelasi positif dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.750 (Oemar & Zulpaidah, 2016). Hanya saja penelitian tersebut lebih fokus menganalisis pengaruh daripada hubungan antar kedua variabel dan ada sedikit perbedaan dalam kepuasan masyarakat yang tidak diolah terlebih dahulu menjadi nilai IKM. Yudiana dan Setyono (2016) juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan program CSR terhadap kepuasan nasabah suatu perbankan. Namun, penelitian tersebut tidak menunjukkan uji korelasi sehingga tidak diketahui hubungan antara dua variabel.

Pabrik Aqua Citeureup telah melakukan program CSR khususnya Program Cicadas Bijak Berplastik dengan baik. Kegiatan-kegiatan untuk memberdayakan masyarakat, bantuan kepada bank sampah, dan dukungan pendampingan pun telah diberikan. Hanya saja menjadi tantangan tersendiri atas luasnya populasi penerima program yang tidak secara menyeluruh dapat merasakan program secara utuh. Untuk itu, perlu pengembangan-pengembangan program agar kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan seluruh hasil dan pembahasan terkait penelitian yang membahas tentang ‘Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dalam Tahapan Implementasi Program CSR dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh kesimpulan bahwa Pabrik Aqua Citeureup telah mengimplementasikan Program CSR Cicadas Bijak Berplastik dengan cukup baik pada tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Namun, masih kurang optimal dalam tahapan evaluasi. Program Cicadas Bijak Berplastik sudah cukup memuaskan penerima program sehingga memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77.095 dalam kategori ‘Baik’.

Kedua hasil tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan antara Implementasi Program CSR Cicadas Bijak berplastik dalam setiap tahapan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Adanya hubungan antara tingkat kinerja perusahaan dalam implementasi program CSR terhadap IKM yang dihasilkan menjadi indikasi bahwa perusahaan diharapkan dapat terus memperbaiki dan mengembangkan program agar kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat semakin baik. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan kepada pihak perusahaan atau tim pelaksana program, sebaiknya lebih melibatkan penerima program secara menyeluruh dalam setiap tahapan program CSR, dimulai dengan perbaikan metode sosialisasi untuk memastikan seluruh penerima program telah terpapar informasi yang sama. Selanjutnya, melakukan pemantauan secara rutin dan berkala untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan sehingga persepsi yang terbentuk antara penerima program dan tim pelaksana program tentang program CSR dapat selaras khususnya pada kualitas sarana dan prasarana. Perusahaan atau tim pelaksana program juga sebaiknya lebih responsif terhadap pengaduan atau evaluasi yang diberikan oleh penerima program dengan memberikan transparansi terkait tindak lanjut yang sedang dilakukan sehingga masyarakat sebagai penerima program dapat mengetahui perkembangan yang sedang dilakukan untuk perbaikan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi program CSR untuk melihat keefektifan ataupun keberhasilan program Cicadas Bijak Berplastik selain dari kacamata kepuasan masyarakat sehingga dapat diketahui lebih dalam kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam program.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Penulisan artikel ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Departemen CSR PT Tirta Investama – Plant Citeureup, Pemerintah Desa Cicadas, dan Masyarakat Desa Cicadas yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian.

REFERENSI

- Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., ... & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.)). Pradina Pustaka.
- Ariastini, N. N., & Semara, I. M. T. (2019). Implementasi konsep triple bottom line dalam program corporate social responsibility di hotel alila seminyak. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 9(2), 160–168. [https://doi.org/https://doi.org/10.22334/jihm.v9i2](https://doi.org/10.22334/jihm.v9i2).
- Cahayani, F. Y., & Amalia, D. (2024). Strategi public relations PT Semen Indonesia (persero) Tbk melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) dalam mempertahankan citra perusahaan. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(3), 1160–1171. <https://doi.org/10.47476/dawatuna.v3i3.3864>.
- Widodo, E., Noor Cholidah, S., Putri Isnaeni, A., Tri Wibowo, K., & Abriandi, E. (2019). Mengukur kepuasan masyarakat pada program CSR di desa kertajaya: sebuah analisis menggunakan metode sustainability compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 31–54. <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.031-02>.
- Hildawati, H. (2020). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) kelompok nelayan tuna terhadap program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 151–165. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964).
- Hutomo, D. S., & Saputra, J. A. (2023). CSR sebagai instrumen pengendali keamanan di ring 1 perusahaan. *Hukum Bisnis*, 12(3), 152–160.

- <https://jurnal.itscience.org/index.php/jhb/article/view/2754/2115>.
- Kurniawan, A., Hidayat, W., & Suryoko, S. (2015). Analisis penerapan corporate social responsibility dalam upaya pengembangan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 51–61. <https://doi.org/10.14710/jiab.2015.8189>.
- Mundir, M. (2012). *Statistik pendidikan* (Muhibbin & H. Hasanah (eds.)). Stain Jember Press.
- Oemar, U., & Zulpaidah. (2016). Analisis pengaruh corporate social responsibility (CSR) terhadap kepuasan masyarakat pada PT. kirana musi persada. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 90–100.
- Palupi, T., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan antara sikap dengan perilaku pro-lingkungan ditinjau dari perspektif theory of planned behavior. *Proceeding Biology Education Conference: Biology, Science, Environmental, and Learning*, 14(1), 214–217.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Permenpan-RB Nomor 14 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>.
- Robbiy, S. R., Mulyani, I., & Fatkhullah, M. (2023). Tingkat kepuasan kelompok masyarakat alam tani terhadap program CSR PT kilang pertamina internasional unit dumai. *Jurnal Sosiologi Dialektika Sosial*, 9(1), 38–52.
- Sigit, I. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) program corporate social responsibility kampung bioflok laju. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(10), 826–833. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i10.424>.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah konsep & aplikasi CSR: Corporate social responsibility*. Fascho Publishing.
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). Analisis corporate social responsibility, loyalitas nasabah, corporate image dan kepuasan nasabah pada perbankan syariah. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 10(1), 93–114.
- Yuliani, R., Mubarak, Z., Arifah, & Norlena. (2023). Indeks kepuasan masyarakat terhadap program corporate social responsibility (CSR) bujur berstamina: Budidaya jahe merah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan (JPP)*, 5(1), 14–21. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.